



**LAPORAN PENELITIAN KELEMBAGAAN MULA**

**PERSEPSI TOP MANAJEMEN UPBJJ-UT TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN REGISTRASI YANG DIBERIKAN OLEH UT PUSAT**

UNIVERSITAS TERBUKA

Oleh :  
**Mailani Hamdani, S.E**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2009**



## LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN BIDANG KELEMBAGAAN

1. a. Judul : Persepsi Top Manajemen UPBJJ-UT Terhadap Kualitas Layanan Registrasi yang Diberikan oleh UT Pusat
2. Ketua Peneliti :
  - a. Nama Lengkap & Gelar : Mailani Hamdani, SE
  - b. NIP : 19810501 200501 2 002
  - c. Golongan/Kepangkatan : III/a/Penata Muda Tk.I
  - d. Jabatan Akademik : Asisten Ahli
  - e. Fakultas/Unit Kerja : Ekonomi/Pusmintas
3. a. Periode Penelitian : 2009  
b. Lama Penelitian : 6 bulan
4. Biaya Penelitian : Rp.10.000.000,-  
(sepuluh juta rupiah)
5. Sumber Biaya : DIPA UT



Mengetahui,  
Dekan

Drs. Yun Iswanto, M.Si  
NIP. 19580126 198703 1 002

Pondok Cabe, 31 Januari 2009  
Ketua Peneliti,

Mailani Hamdani, SE  
NIP. 19810501 200501 2 002



Menyetujui,  
Kepala Pusat Antar Universitas – Peningkatan  
dan Pengembangan Instruksional

PAU-PPI  
Dra. Trini Prestati, M.Pd  
NIP. 19600917 198601 2 001



Mengetahui,  
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
Kepada Masyarakat

Drs. Agus Joko Purwanto, M.Si  
NIP. 19660508 199203 1 003

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh UT Pusat. Kualitas layanan yang diberikan oleh UT Pusat menggunakan lima aspek yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan keberwujudan.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja UPBJJ-UT (kualitas diri) dalam layanan registrasi. Kualitas diri dalam layanan registrasi di UPBJJ-UT menggunakan tiga aspek, yaitu ketepatan waktu dalam pengiriman data registrasi ke BAAPM, kelengkapan pengiriman berkas registrasi ke BAAPM dan kesesuaian jumlah pengiriman berkas registrasi ke BAAPM.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh UPBJJ-UT berjumlah 37 UPBJJ-UT. Dari populasi tersebut diambil sampel 16 UPBJJ-UT. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penerangan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan suatu subyek penelitian, serta menggunakan kategori berjenjang untuk mengelompokkan tingkat persepsi responden dengan Skala Likert.

Dalam analisis data secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh BAAPM berada pada tingkat lumayan baik. Analisis pada aspek kehandalan, koresponsifan, dan keyakinan berada pada tingkat cukup baik, sedangkan pada aspek empati dan berwujud menurut persepsi UPBJJ-UT berada pada tingkatan baik.

Dalam analisis data secara keseluruhan juga menunjukkan bahwa kualitas diri UPBJJ-UT dalam layanan registrasi sudah cukup baik. Analisis pada aspek ketepatan waktu pengiriman berkas registrasi dan kesesuaian jumlah pengiriman berkas registrasi ke BAAPM sudah baik, sedangkan pada aspek kelengkapan pengiriman berkas registrasi ke BAAPM berada pada tingkat kurang baik kecuali untuk UPBJJ-UT Bogor dan UPBJJ-UT Surakarta.

Kata kunci : UPBJJ-UT (Unit Program Belajar Jarak Jauh - Universitas Terbuka), Persepsi, Kualitas Layanan, Kualitas Diri



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan RahmatNya sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini, bagi penulis merupakan penelitian Mula yang merupakan ajang untuk menuju pada karya-karya ilmiah sesuai tuntutan perguruan tinggi yaitu Tri Darma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, tidaklah heran apabila laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan walaupun penulis telah berusaha semaksimal mungkin.

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi yang diberikan oleh UT Pusat

Untuk penyusunan laporan hasil penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Yun Iswanto, M.Si., sebagai dekan FEKON UT
2. Drs. Agus JokoPurwanto, M.Si., sebagai Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
3. Dra. Trini Prastasti, M.Pd., sebagai Kepala Pusat Antar Universitas – Peningkatan dan Pengembangan Instruksional
4. Bapak/Ibu tim penelaah penelitian Mula

Akhirnya penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca/peneliti lain untuk kesempurnaan laporan penelitian ini. Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

Pondok Cabe, November 2009

Penulis,

## DAFTAR ISI

		hal
	LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN .....	i
	ABSTRAK .....	ii
	KATA PENGANTAR.....	iii
	DAFTAR ISI.....	iv
	DAFTAR TABEL.....	v
BAB I	: PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
	1.2 Rumusan Masalah.....	3
	1.3 Tujuan Penelitian.....	4
	1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	: TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Persepsi .....	5
	2.2 Pelayanan .....	6
	2.3 Kualitas Layanan .....	7
	2.4 Proses Registrasi .....	9
BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Defenisi Operasional .....	13
	3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	13
	3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	14
	3.4 Variabel Penelitian .....	15
	3.5 Teknik Analisis Data .....	16
BAB IV	: HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Persepsi Top Manajemen UPBJJ-UT Terhadap Seluruh Aspek Kualitas Layanan BAAPM .....	18
	4.2 Jumlah UPBJJ-UT Menurut Aspek Kualitas Diri UPBJJ-UT ..	24
	4.3 Rata-rata Indeks Persepsi Top Manajemen UPBJJ-UT Menurut Aspek Kualitas Diri .....	25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	28
	B. Saran .....	29
	DAFTAR PUSTAKA.....	
	LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1 .....	14
Tabel 2 .....	18
Tabel 3 .....	19
Tabel 4 .....	20
Tabel 5 .....	21
Tabel 6 .....	22
Tabel 7 .....	23
Tabel 8 .....	24
Tabel 9 .....	25
Tabel 10 .....	26
Tabel 11 .....	26

UNIVERSITAS TERBUKA



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Universitas Terbuka (UT) merupakan Perguruan Tinggi Negeri ke 45 di Indonesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, UT menerapkan sistem belajar jarak jauh dan terbuka. Istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, frekuensi mengikuti ujian, dan sebagainya. Batasan yang ada hanyalah bahwa, setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas (SMA atau yang sederajat).

Dalam penyelenggaraan pendidikan, UT bekerja sama dengan perguruan tinggi negeri atau swasta serta instansi lain yang relevan yang ada di seluruh Indonesia. Pada setiap ibukota provinsi dan beberapa kota kabupaten/kota tersedia unit layanan UT yang disebut Unit Program Belajar Jarak Jauh - Universitas Terbuka (UPBJJ-UT).

Peranan UPBJJ-UT yang tersebar di 37 kota ini sangat penting karena merupakan unit di daerah yang bertugas mengelola dan memberi layanan kepada mahasiswa UT.

Secara umum, UT menyelenggarakan 2 (dua) program pendidikan untuk jenjang S1 (sarjana) yaitu program Pendas (Pendidikan Dasar) dan Non Pendas (Non Pendidikan Dasar). Program Pendas merupakan program yang diselenggarakan secara khusus untuk guru Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan untuk guru Sekolah Dasar (PGSD). Sedangkan program Non Pendas adalah program pendidikan yang dapat diikuti oleh masyarakat umum seperti Program-program Studi yang berada dibawah Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan serta Fakultas Keguruan dan

Ilmu Pendidikan. Disamping itu UT juga menyelenggarakan Program Pasca Sarjana.

Kedua jenis program jenjang S1 yang ditawarkan UT ini, mempunyai sistem dan waktu registrasi yang berbeda. Pada program Pendas mata kuliah ditawarkan dalam bentuk paket semester. Sedangkan pada Non Pendas semua mata kuliah ditawarkan setiap masa registrasi.

Universitas Terbuka (UT) mengenal 3 (tiga) jenis registrasi, yaitu registrasi pertama, registrasi mata kuliah dan pendaftaran Tugas Akhir Program (TAP). Registrasi pertama merupakan pencatatan data pribadi mahasiswa beserta mata kuliah yang diambil pada semester pertama. Selanjutnya, setiap awal masa registrasi semester berikutnya mahasiswa melakukan registrasi mata kuliah sesuai dengan pilihannya. Menjelang akhir masa studi, setiap mahasiswa program S1 diharuskan menempuh TAP yang diawali dengan pendaftaran TAP.

Pelaksanaan registrasi di UT, melibatkan Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Monitoring (BAAPM) dan UPBJJ-UT. BAAPM menyiapkan data pendukung aplikasi meliputi mata kuliah yang ditawarkan, yang dapat dilihat mahasiswa di katalog. Selain itu BAAPM juga menerima data dan berkas registrasi dari UPBJJ-UT untuk diolah menjadi data peserta ujian ke UPBJJ-UT. BAAPM juga mengirimkan data peserta TAP yang sebelumnya telah dianalisis dan dinilai terlebih dahulu tentang kelayakannya untuk menjadi peserta TAP tersebut.

Dalam meningkatkan kualitas layanan di bidang registrasi, pada bulan Februari 2008, BAAPM dan unit pendukung telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 untuk bidang Layanan Administrasi Akademik dengan Pusat Jaminan Kualitas (Pusmintas) sebagai fasilitatornya. Pusmintas memfasilitasi persiapan, pembuatan prosedur, petunjuk kerja hingga mensosialisasikan prosedur tersebut, guna mendukung kegiatan layanan administrasi akademik, yang didalamnya termasuk layanan registrasi.



Sebagai bahan evaluasi dari implementasi prosedur Registrasi di UT Pusat dan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya pelayanan yang berkualitas di bidang registrasi, salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yaitu UPBJJ-UT, yang merupakan sasaran utama pelayanan (Munir, 1998:56 ). Dengan mengetahui persepsi dari UPBJJ-UT maka BAAPM dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada para penggunanya, UPBJJ-UT akan memiliki persepsi baik terhadap BAAPM jika UPBJJ-UT merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh BAAPM. Tapi sebaliknya UPBJJ-UT akan memiliki persepsi yang buruk jika BAAPM dianggap tidak mampu memenuhi harapan UPBJJ-UT.

Persepsi merupakan suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat dilapangan penginderaan seseorang ( Nursalam, 1996:48 ). Secara garis besar persepsi dibedakan menjadi dua bagian, yaitu persepsi benda dan persepsi sosial. Persepsi benda stimulusnya berupa suatu hal atau benda yang nyata yang dapat dirasakan, diraba, dan dapat diindera secara langsung, sedangkan persepsi sosial stimulusnya tidak dapat diraba tapi hanya ditangkap melalui penginderaan sejumlah petunjuk misalnya emosi, sikap dan bahasa tubuh yang lain. ( Nursalam, 1996:49 ).

## 1.2. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana persepsi *top* manajemen UPBJJ-UT tentang kualitas layanan registrasi yang diberikan oleh UT Pusat ?
2. Bagaimana kualitas diri UPBJJ-UT dalam layanan registrasi yang mereka berikan kepada mahasiswa (berdasarkan data di BAAPM) ?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. untuk mengevaluasi penggunaan prosedur Registrasi di UT pusat dengan cara mengetahui persepsi pengguna (top manajemen UPBJJ-UT) terhadap kualitas layanan registrasi yang telah diberikan oleh BAAPM.
2. mengetahui kinerja UPBJJ- UT dalam layanan registrasi.

#### 1.3.2 Manfaat

1. Dengan mengetahui/memahami persepsi top manajemen UPBJJ-UT tentang kualitas layanan registrasi dari UT Pusat maka diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki layanan registrasi dari UT Pusat baik yang berkaitan dengan aplikasi, ketersediaan bahan pendukung serta pelayanan dari staf registrasi di UT Pusat.
2. Dengan mengetahui kinerja UPBJJ-UT dalam layanan registrasi maka diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki kinerja UPBJJ-UT dalam layanan registrasi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Persepsi

##### 2.1.1. Pengertian Persepsi

Persepsi berasal dari kata *percipere* yang berarti menerima, *perception*, pengumpulan, penerimaan, pandangan (Komarudin, 2000:91). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia kata persepsi memiliki dua pengertian yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya (Tim Kamus Pusat Bahasa, 2001:863).

Sementara itu, menurut Moskovitz dan orgel (Walgito, 1994, p.53) persepsi didefinisikan sebagai suatu proses yang terintegrasi dari individu terhadap stimulus yang diterimanya.

Pakar lain, Horovitz (2000, p.4) menyatakan bahwa persepsi adalah anggapan yang muncul setelah melakukan pengamatan di lingkungan sekitar atau melihat situasi yang terjadi untuk mendapatkan informasi tentang sesuatu.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi sangat ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional (Rahmat, 2004 : 51 ).

Persepsi yang diberikan oleh pengguna bisa berupa sikap, komentar, penilaian, pendapat, saran atau kritik. Bagi pengelola, tanggapan dapat menjadi umpan balik yang dapat digunakan sebagai dasar melakukan evaluasi.

Menurut Effendi (1986:43), umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga proses komunikasi bisa berjalan lancar. Sedangkan umpan balik negatif



adalah tanggapan komunikan berupa ketidaksetujuan/tidak mendukung atau tidak dapat menerima pesan yang disampaikan komunikator.

### 2.1.2. Faktor-faktor Pembentuk Persepsi

Persepsi individu terhadap suatu objek tidak terjadi begitu saja, tetapi ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor fungsional yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal lain yang termasuk dalam factor personal. Jadi, persepsi tidak hanya ditentukan oleh jenis atau bentuk stimuli, tetapi juga karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut dan bermula pada kondisi biologisnya (Rahmat, 2001). Pasla dan Dinata (2004) juga menyebutkan bahwa persepsi individu akan suatu objek terbentuk dengan adanya peran dari *perceiver*, target dan situation. Perceiver mendapat rangsangan dan melakukan proses persepsi berdasarkan *need, expectation, experience* yang dimiliki *perceiver*. Rangsangan yang diterima *perceiver* adalah target yang dapat berbentuk produk maupun jasa. Menurut Horovitz (2000, p. 3-7), persepsi dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor psikologis, faktor fisik dan *image* yang terbentuk

## 2.2. Pelayanan

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Wikipedia bahasa Indonesia).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Soeatminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

1. cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. benar, artinya dapat membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. (Soeatminah, 1992:17)

Dalam rangka memberi pelayanan yang baik, pelayanan pusat dokumentasi juga berorientasi pada kebutuhan para pengguna yang dilayani seperti yang diungkapkan oleh Muchyidin (1982:13).

### 2.3. Kualitas Layanan

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tiptono (1995) adalah :

1. kesesuaian dengan persyaratan;
2. kecocokan untuk pemakaian;
3. perbaikan berkelanjutan;
4. bebas dari kerusakan/cacat;
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. melakukan segala sesuatu secara benar;
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.



Kualitas menurut pengertian yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan prosuk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian maka kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

Sementara itu Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai mana dikutip oleh Masruri ( 2003: 166-167) telah mengemukakan 10 aspek kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *reability* yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
2. *responsiviness*, yang merupakan kemampuan atau kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu.
4. *access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *courtsey*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas.
6. *communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami.
7. *credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *understanding/knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan fisik karyawan.



Kesepuluh aspek kualitas pelayanan tersebut kemudian diringkas menjadi lima aspek pokok yaitu sebagai berikut:

1. keandalan (reability). Keandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya.
2. koresponsifan (responsiveness). Hal ini merupakan kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap.
3. keyakinan. Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan dalam hati pengguna.
4. empati (Emphaty). Merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi semua pengguna.
5. berwujud (Tangibles) berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi (Kotler dalam Supranto, 1997: 23 ; Parasuraman dalam Masruri, 2003: 167).

#### 2.4. Proses Registrasi

Dalam proses registrasi di UT Pusat, dilaksanakan oleh BAAPM serta unit pendukung guna melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan, dibuat visi dan misi yang merupakan derivasi dari visi dan misi UT secara keseluruhan, yaitu :

*Menjadi pusat layanan yang profesional di bidang administrasi akademik dalam rangka mewujudkan Universitas Terbuka sebagai salah satu institusi PTJJ unggulan di antara institusi PTJJ di Asia 2010 dan di dunia 2020.*

Dalam proses registrasi di UPBJJ, dilaksanakan sesuai dengan jadwal kegiatan yang tercantum pada kalender akademik yang berlaku.

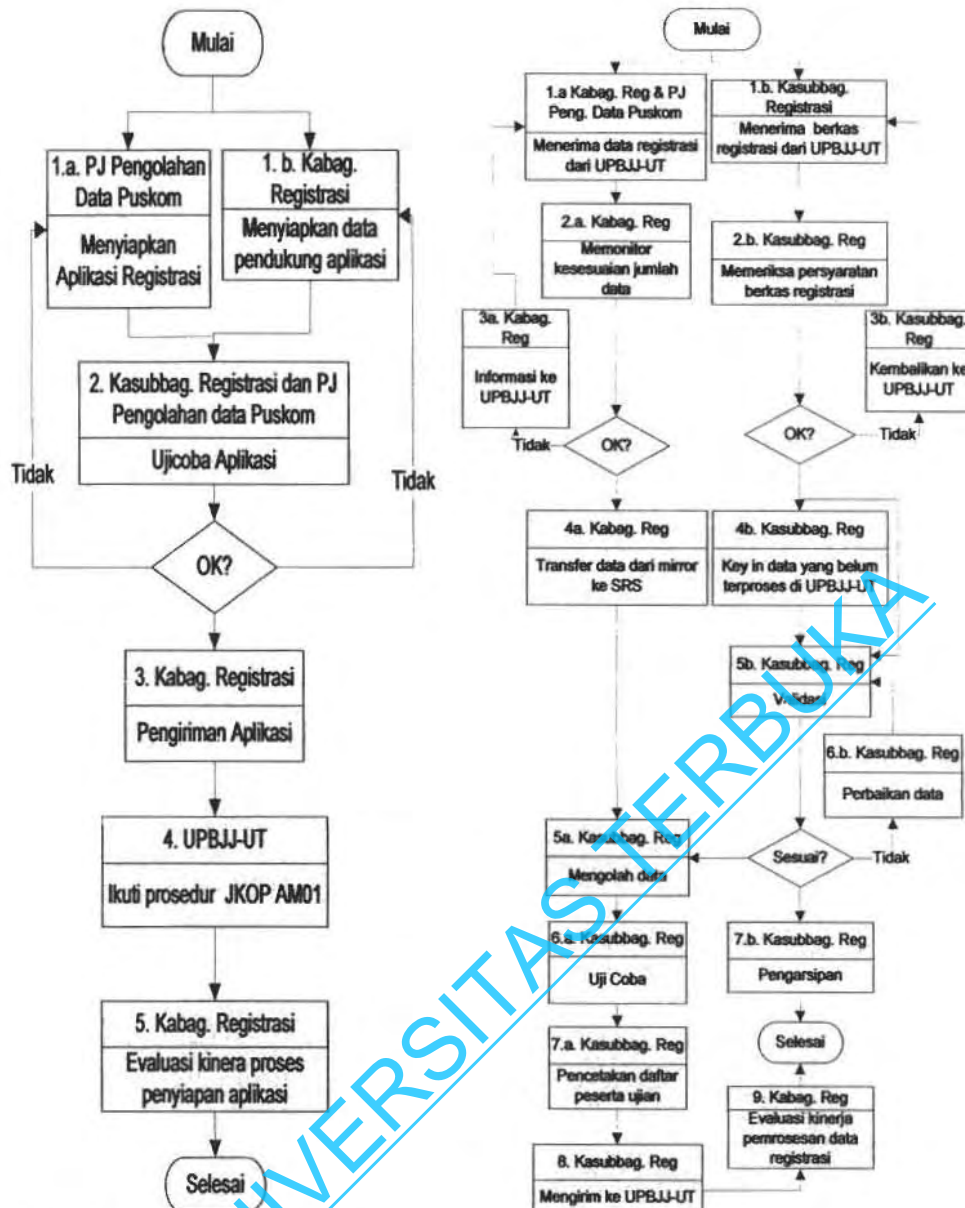
##### 2.4.1. Prosedur Registrasi di UT Pusat

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan akurasi data registrasi yang diterima dari UPBJJ-UT.

Prosedur ini menjelaskan penerimaan berkas dan data registrasi, pemeriksaan berkas, *key-in* data registrasi, validasi data pribadi, validasi bukti setor, penyiapan daftar peserta ujian, pengiriman daftar peserta ujian ke UPBJJ-UT, pengarsipan untuk semua program.

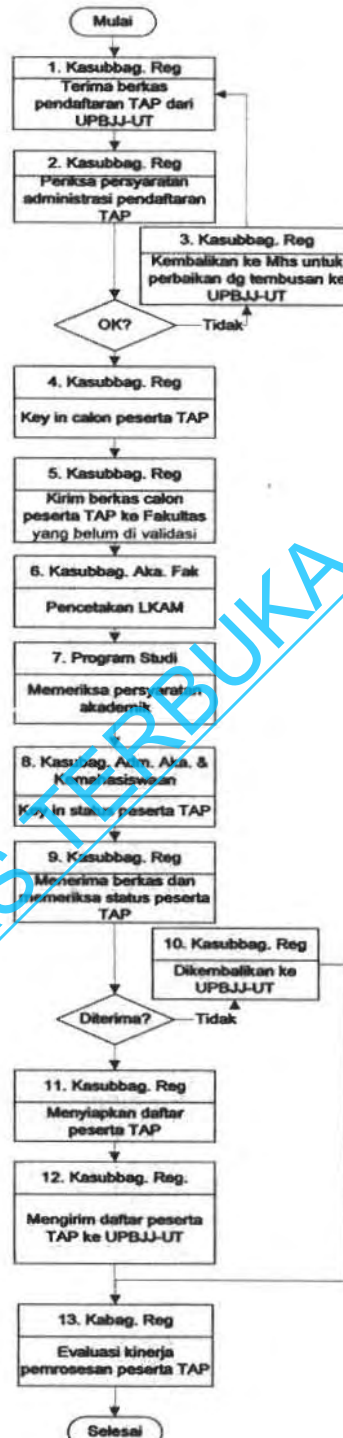
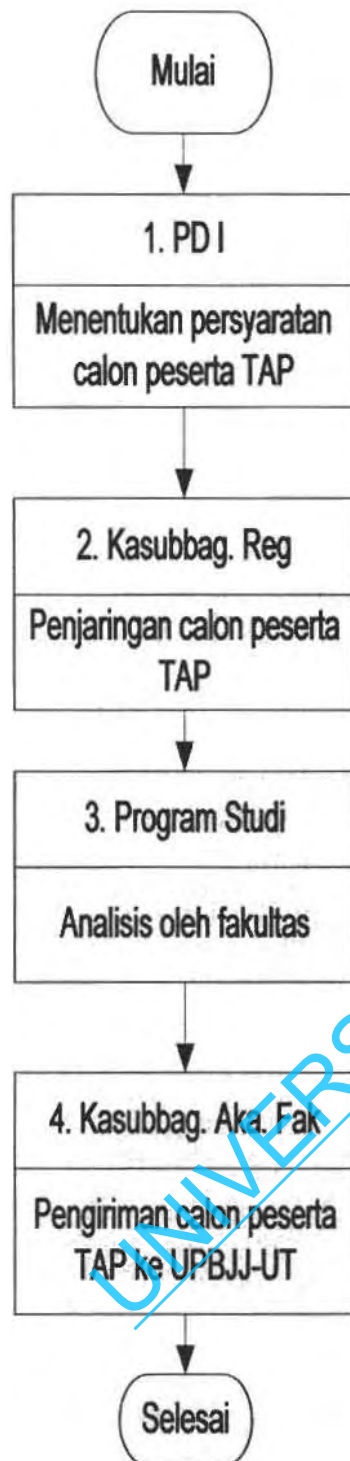
Prosedur ini juga menjelaskan penjangkaran calon peserta TAP, pengiriman calon peserta TAP ke UPBJJ-UT, penerimaan berkas pendaftaran TAP, pemeriksaan berkas pendaftaran TAP, *key-in* calon peserta TAP, analisis calon peserta TAP, validasi peserta TAP, validasi bukti setor, penyiapan daftar peserta TAP, pengiriman daftar peserta TAP ke UPBJJ-UT, pengarsipan untuk semua program. Adapun prosedur registrasi di UT Pusat, adalah :

UNIVERSITAS TERBUKA



Sumber : Pedoman Simintis 2009





Sumber : Pedoman Simintas 2009

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode diskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia atau suatu obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat diskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki ( Nasir 2003:54 ).

#### **3.1. Defenisi Operasional**

Persepsi adalah suatu proses aktivitas UPBJJ-UT dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang ditampilkan dari BAAPM.

Kualitas layanan adalah kegiatan layanan yang diberikan kepada UPBJJ-UT sesuai dengan standar layanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan (prosedur registrasi / JKOP AM03).

Kualitas diri merupakan hasil kinerja yang diberikan oleh UPBJJ-UT kepada BAAPM dalam hal layanan registrasi.

#### **3.2. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel berstrata. Pengambilan sampel berstrata merupakan teknik pengambilan sampel dimana populasi dikelompokkan dalam strata tertentu, kemudian diambil sampel secara random dengan proporsi yang seimbang sesuai dengan posisinya dalam populasi (uharsputra.files.wordpress.com/2007/05/bab-iii-sampling-buku-penelitian-kuantitatif.doc).

Populasi penelitian ini adalah 37 UPBJJ-UT. Dari 37 UPBJJ-UT dibagi menjadi 3 kelompok berdasarkan penerimaan sertifikat ISO 9001:2000. Kelompok pertama adalah 11 UPBJJ-UT yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000

tahap pertama. Kelompok kedua adalah 13 UPBJJ-UT yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 tahap kedua. Dan kelompok ketiga adalah 13 UPBJJ-UT yang belum mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 (dalam proses mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 tahap ketiga).

Dari ketiga kelompok tersebut, akan diambil sampel secara random. Masing-masing kelompok diambil berdasarkan jumlah mahasiswa terbanyak dan tersedikit. Pada kelompok pertama diambil 6 sampel UPBJJ-UT, kelompok kedua diambil 8 sampel UPBJJ-UT sedangkan pada kelompok ke tiga diambil 2 sampel. Sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 16 UPBJJ-UT. Berikut ini tabel populasi dan sampel :

Tabel 1  
Populasi dan sampel

Kelompok	Populasi	Sampel
Kelompok 1	Bogor; Bandung; Malang ; Semarang; Palembang; Surabaya; Purwokerto; Yogyakarta; Pontianak; Padang; Jakarta	Semarang, Bandung, Padang, Bogor, Jakarta, Yogyakarta
Kelompok 2	Palu; Makassar; Bandar Lampung; Medan; Kendari; Jambi; Surakarta; Pangkal Pinang; Denpasar; Manado; Bengkulu; Gorontalo; Jember; Serang	Makassar, Bandar Lampung, Medan, Serang, Bengkulu, Gorontalo, Surakarta, Pangkal Pinang
Kelompok 3	Jayapura; Pekanbaru; Batam; Kupang; Samarinda; Banjarmasin; Palangkaraya; Mataram; Banda Aceh; Ambon; Majene; Ternate	Pekanbaru, Majene

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan angket/kuesioner dengan jenis angket semi terbuka. Angket semi terbuka adalah angket yang jawaban pertanyaan sudah disediakan oleh peneliti, namun diberi kemungkinan tambahan jawaban.



Selain menggunakan angket, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan interview/wawancara kepada BAAPM (bagian Registrasi). Interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk-dijawab secara lisan pula. Interview yang digunakan adalah interview bebas, yaitu pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang akan dikumpulkan (Hadari Nawawi, 1995: 124).

### 3.4. Variabel Penelitian

Terdapat dua dimensi dalam penelitian ini, yaitu dimensi persepsi dan kualitas diri. Dimensi pertama, yaitu persepsi terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan adalah keberhasilan suatu layanan untuk mewujudkan apa yang diharapkan. Kedua adalah kualitas diri, yang merupakan hasil kinerja diri, dalam hal ini adalah hasil kinerja UPBJJ-UT dalam hal layanan registrasi.

Adapun dimensi persepsi kualitas layanan terdiri dari variabel sebagai berikut ini:

#### 1. Kehandalan.

Kehandalan ini dapat dilihat dalam indikator sebagai berikut :

- a. Kesiapan program aplikasi SRS
- b. Kesiapan data pendukung aplikasi
- c. Ketepatan waktu pengiriman aplikasi
- d. Ketepatan pemeriksaan persyaratan berkas registrasi
- e. Ketepatan validasi data registrasi
- f. Ketepatan waktu pengolahan data registrasi
- g. Kesesuaian data registrasi dengan Daftar Peserta UAS dan TAP
- h. Ketepatan waktu pengiriman Daftar Peserta UAS dan TAP
- i. Ketepatan waktu penyelesaian kasus registrasi

## 2. Keresponsifan.

Keresponsifan ini dapat dilihat dalam indikator sebagai berikut :

- a. Antusiasme staff registrasi dalam melayani UPBJJ-UT
- b. Kecepatan layanan yang diberikan oleh staff registrasi
- c. Kemampuan dalam menanggapi keluhan
- d. Kemampuan dalam menangani permintaan UPBJJ-UT

## 3. Keyakinan , dapat dilihat dalam indikator :

- a. Kemampuan staff registrasi dalam mengolah data
- b. Kemampuan staff registrasi dalam menindaklanjuti perbaikan data registrasi

## 4. Empati, dapat dilihat dalam indikator

- a. Keramahan staff registrasi dalam melayani UPBJJ-UT (sikap empati)
- b. Kesabaran dalam melayani UPBJJ-UT

## 5. Berwujud, berupa

- a. Ketersediaan berkas registrasi pertama
- b. Ketersediaan berkas pendaftaran TAP
- c. Ketersediaan Tanda bukti Setor

Adapun dimensi kualitas diri, terdiri dari variabel kinerja diri (UPBJJ-UT) dengan indikator sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu dalam pengiriman data melalui aplikasi ke BAAPM
2. Kelengkapan pengiriman berkas registrasi ke BAAPM
3. Kesesuaian jumlah pengiriman berkas registrasi ke BAAPM

## 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam angket/kuesioner, data-data yang diperoleh melalui wawancara

dan studi pustaka digunakan sebagai data penunjang guna memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari angket tersebut.

Selain itu peneliti juga menggunakan Skala Likert sebagai pedoman. Skala Likert merupakan jenis skala untuk mengukur variabel penelitian fenomena sosial spesifik, seperti sikap pendapat, persepsi sosial atau sekelompok orang. (Hasan, 2002:72 ).

Pada kuesioner yang digunakan, skor berpadanan dengan penilaian sebagai berikut :

1 = Sangat tidak memuaskan

2 = Tidak Memuaskan

3 = Memuaskan

4 = Sangat Memuaskan

Pada wawancara yang digunakan, skor berpadanan dengan penilaian sebagai berikut :

1 = Tidak sesuai

2 = Sesuai



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap seluruh aspek kualitas layanan BAAPM

Untuk mempermudah dalam membaca dan mengetahui data dalam penelitian ini, maka akan dijabarkan dan dijelaskan keseluruhan aspek kualitas pelayanan.

Tabel 2  
Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap seluruh aspek kualitas layanan

Upbjj	Aspek Persepsi					Seluruh Aspek
	X1	X2	X3	X4	X5	
Semarang	2.67	2.50	2.50	3.00	3.00	2.70
Bandung	2.78	2.75	2.50	4.00	3.67	3.00
Padang	2.33	2.25	2.00	3.00	3.00	2.45
Jakarta	2.56	2.75	3.00	3.00	2.00	2.60
Yogyakarta	2.78	2.50	3.00	3.00	3.00	2.80
Makasar	3.22	2.25	2.00	2.50	3.00	2.80
B. Lampung	2.78	3.25	2.50	4.00	2.00	2.85
Medan	2.67	2.75	2.50	3.00	3.00	2.75
Serang	2.67	2.50	2.50	3.00	3.00	2.70
P. Pinang	2.89	2.50	3.50	3.50	3.67	3.05
Bengkulu	3.11	3.00	3.00	4.00	4.00	3.30
Gorontalo	2.33	2.25	2.00	2.50	3.00	2.40
Pekanbaru	2.33	2.25	2.50	3.00	3.00	2.50
Majene	3.11	3.00	3.00	3.00	3.00	3.05
Bogor	3.11	3.00	3.00	3.00	3.67	3.15
Surakarta	2.11	2.75	2.50	4.00	3.00	2.60
Seluruh UPBJJ	2.72	2.64	2.63	3.22	3.06	2.79

Sumber data : angket dengan skala 1-4

Keterangan :

- X1 : aspek kehandalan
- X2 : aspek koresponsifan
- X3 : aspek keyakinan
- X4 : aspek empati

X5 : aspek keberwujudan

Tabel 2 menunjukkan persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap seluruh aspek layanan yang telah diberikan oleh BAAPM, dengan perincian sebagai berikut :

#### 4.1.1. Aspek kehandalan

Tabel 3  
Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek kehandalan

Upbji	indikator aspek kehandalan									rata-rata aspek kehandalan
	p01	p02	p03	p04	p05	p06	p07	p08	p09	
Semarang	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2.67
Bandung	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2.78
Padang	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2.33
Jakarta	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2.56
Yogyakarta	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2.78
Makasar	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3.22
B. Lampung	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2.78
Medan	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2.67
Serang	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2.67
P. Pinang	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.89
Bengkulu	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11
Gorontalo	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2.33
Pekanbaru	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2.33
Majene	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3.11
Bogor	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3.11
Surakarta	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2.11
seluruh upbji	3.21	3.21	3.36	2.79	3.14	3.14	2.93	3.57	2.57	2.72

Sumber data : angket dengan skala 1-4

Pada aspek kehandalan menunjukkan bahwa sebagian top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 4 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian puas. Sedangkan sebagian besar top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 10 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian mendekati puas terhadap aspek kehandalan.

Sedangkan rata-rata skor penilaian terhadap aspek kehandalan adalah 2,73. Hal ini menunjukkan bahwa skor kehandalan pada layanan yang diberikan oleh BAAPM kepada UPBJJ-UT mendekati puas.

#### 4.1.2. Aspek koresponsifan

Tabel 4  
Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek koresponsifan

Upbjj	indikator aspek koresponsifan				rata-rata aspek koresponsifan
	p10	p11	p12	p13	
Semarang	3	3	2	2	2.50
Bandung	3	3	2	3	2.75
Padang	2	2	2	3	2.25
Jakarta	3	3	3	2	2.75
Yogyakarta	3	2	2	3	2.50
Makasar	2	2	2	3	2.25
B. Lampung	4	4	2	3	3.25
Medan	2	3	3	3	2.75
Serang	3	2	2	3	2.50
P. Pinang	3	3	2	2	2.50
Bengkulu	3	3	3	3	3.00
Gorontalo	2	2	2	3	2.25
Pekanbaru	2	3	2	2	2.25
Majene	3	3	3	3	3.00
Bogor	3	3	3	3	3.00
Surakarta	3	3	3	2	2.75
seluruh upbjj	2.75	2.75	2.38	2.69	2.64

Sumber data : angket dengan skala 1-4

Aspek koresponsifan menunjukkan bahwa sebagian top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 4 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian puas. Sedangkan sebagian besar top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 10 top manajemen UPBJJ-UT dari 16



top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian mendekati puas terhadap aspek koresponsifan.

Sedangkan rata-rata skor penilaian terhadap aspek koresponsifan adalah 2,61. Hal ini menunjukkan bahwa skor koresponsifan pada layanan yang diberikan oleh BAAPM kepada UPBJJ-UT mendekati puas.

#### 4.1.3. Aspek keyakinan

Tabel 5  
Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek keyakinan

Upbjj	indikator aspek keyakinan		rata-rata aspek keyakinan
	p14	p15	
Semarang	3	2	2.50
Bandung	3	2	2.50
Padang	2	2	2.00
Jakarta	3	3	3.00
Yogyakarta	3	3	3.00
Makasar	2	2	2.00
B. Lampung	3	2	2.50
Medan	2	3	2.50
Serang	3	2	2.50
P. Pinang	4	3	3.50
Bengkulu	3	3	3.00
Gorontalo	2	2	2.00
Pekanbaru	3	2	2.50
Majene	3	3	3.00
Bogor	3	3	3.00
Surakarta	3	2	2.50
seluruh upbjj	2.81	2.44	2.63

Sumber data : angket dengan skala 1-4

Aspek keyakinan menunjukkan bahwa sebagian top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 6 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian puas. Sedangkan sebagian besar top manajemen

UPBJJ-UT atau sebanyak 8 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian mendekati puas terhadap aspek keyakinan.

Sedangkan rata-rata skor penilaian terhadap aspek keyakinan adalah 2,61. Hal ini menunjukkan bahwa skor keyakinan pada layanan yang diberikan oleh BAAPM kepada UPBJJ-UT mendekati puas.

#### 4.1.4. Aspek empati

Tabel 6  
Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek empati

Upbjj	indikator aspek empati		rata-rata aspek empati
	p16	p17	
Semarang	3	3	3.00
Bandung	4	4	4.00
Padang	3	3	3.00
Jakarta	3	3	3.00
Yogyakarta	3	3	3.00
Makasar	3	2	2.50
B. Lampung	4	4	4.00
Medan	3	3	3.00
Serang	3	3	3.00
P. Pinang	4	3	3.50
Bengkulu	4	4	4.00
Gorontalo	3	2	2.50
Pekanbaru	3	3	3.00
Majene	3	3	3.00
Bogor	3	3	3.00
Surakarta	4	4	4.00
seluruh upbjj	3.31	3.13	3.22

Sumber data : angket dengan skala 1-4

Aspek empati menunjukkan bahwa sebagian besar top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 12 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian puas. Sedangkan sebagian

kecil top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 2 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian mendekati puas terhadap aspek empati.

Sedangkan rata-rata skor penilaian terhadap aspek empati adalah 3,18. Hal ini menunjukkan bahwa skor empati pada layanan yang diberikan oleh BAAPM kepada UPBJJ-UT sudah memuaskan.

#### 4.1.5. Aspek keberwujudan

Tabel 7  
Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek keberwujudan

Upbjj	indikator aspek keberwujudan			rata-rata aspek keberwujudan
	p18	p19	p20	
Semarang	3	3	3	3.00
Bandung	4	4	3	3.67
Padang	3	3	3	3.00
Jakarta	2	2	2	2.00
Yogyakarta	3	3	3	3.00
Makasar	3	3	3	3.00
B. Lampung	2	2	2	2.00
Medan	3	3	3	3.00
Serang	3	3	3	3.00
P. Pinang	4	4	3	3.67
Bengkulu	4	4	4	4.00
Gorontalo	3	3	3	3.00
Pekanbaru	3	3	3	3.00
Majene	3	3	3	3.00
Bogor	4	4	3	3.67
Surakarta	3	3	3	3.00
seluruh upbjj	3.13	3.13	2.94	3.06

Sumber data : angket dengan skala 1-4

Aspek ini menunjukkan bahwa sebagian besar top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 12 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen



UPBJJ-UT memberikan penilaian puas. Sedangkan sebagian kecil top manajemen UPBJJ-UT atau sebanyak 2 top manajemen UPBJJ-UT dari 16 top manajemen UPBJJ-UT memberikan penilaian mendekati puas terhadap aspek keberwujudan.

Sedangkan rata-rata skor penilaian terhadap aspek keberwujudan adalah 3,02. Hal ini menunjukkan bahwa skor keberwujudan pada layanan yang diberikan oleh BAAPM kepada UPBJJ-UT sudah memuaskan.

#### 4.2. Jumlah UPBJJ-UT menurut aspek kualitas diri UPBJJ-UT

Untuk mempermudah dalam membaca dan mengetahui data dalam penelitian ini, maka akan dijabarkan dan dijelaskan aspek kualitas diri.

Tabel 8  
Jumlah UPBJJ-UT menurut aspek kualitas diri

Indikator	Tidak Sesuai	Sesuai
ketepatan waktu dalam pengiriman data		16
kelengkapan pengiriman berkas	14	2
kesesuaian jumlah pengiriman berkas		16

Sumber data : Bagian registrasi BAAPM

Tabel 8 menunjukkan jumlah UPBJJ-UT menurut aspek kualitas diri. Kualitas diri ini terdiri dari 3 indikator, yaitu : ketepatan waktu dalam pengiriman data melalui aplikasi ke BAAPM, kelengkapan pengiriman berkas registrasi ke BAAPM, dan kesesuaian jumlah pengiriman berkas registrasi ke BAAPM.

Pada indikator ketepatan waktu dalam pengiriman data melalui aplikasi dan indikator kesesuaian jumlah pengiriman berkas registrasi, seluruh UPBJJ-UT sudah sesuai atau tepat waktu.

Indikator kelengkapan pengiriman berkas registrasi, sebagian besar UPBJJ-UT tidak sesuai atau tidak lengkap kecuali UPBJJ-UT Bogor dan UPBJJ-UT

Surakarta. Hal ini harus menjadi perhatian UPBJJ-UT yang lain untuk lebih memeriksa kelengkapan berkas registrasi sebelum dikirim ke BAAPM.

#### 4.3. Rata-rata Indeks Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut Aspek Kualitas Diri

Tabel 9  
Indeks Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek ketepatan waktu dalam pengiriman berkas registrasi

Indikator Persepsi	Tidak			
	Sesuai (16)	Sesuai (0)	Seluruh	
X1		0.00	2.72	2.72
X2		0.00	2.64	2.64
X3		0.00	2.63	2.63
X4		0.00	3.22	3.22
X5		0.00	3.06	3.06

Keterangan ( . ) adalah jumlah UPBJJ, dengan skala penilaian 1-2

Tabel 9 menunjukkan indeks persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek ketepatan waktu dalam pengiriman berkas registrasi ke BAAPM, dimana seluruh UPBJJ-UT sudah sesuai atau tepat waktu dalam mengirim berkas.

Dari rata-rata skor penilaian, menunjukkan bahwa apa pun persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap layanan registrasi BAAPM tidak berhubungan dengan kualitas diri UPBJJ-UT menurut aspek ketepatan waktu dalam pengiriman berkas registrasi.

**Tabel 10**  
Indeks Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek kelengkapan pengiriman berkas

Indikator Persepsi	Tidak Sesuai (14)	Sesuai (2)	Seluruh
X1	2.73	2.61	2.72
X2	2.61	2.88	2.64
X3	2.61	2.75	2.63
X4	3.18	3.50	3.22
X5	3.02	3.33	3.06

Keterangan ( . ) adalah jumlah UPBJJ, dengan skala penilaian 1-2

Tabel 10 menunjukkan indeks persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek kelengkapan pengiriman berkas registrasi, dimana hampir seluruh UPBJJ-UT tidak sesuai atau tepat lengkap dalam mengirim berkas kecuali UPBJJ-UT Bogor dan UPBJJ-UT Surakarta.

Dari rata-rata skor penilaian, menunjukkan bahwa dari 2 UPBJJ-UT yang telah sesuai menurut aspek kelengkapan pengiriman berkas registrasi memiliki persepsi lebih tinggi dari persepsi top manajemen UPBJJ-UT yang tidak sesuai menurut aspek tersebut kecuali pada indikator kehandalan.

**Tabel 11**  
Indeks Persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek kesesuaian jumlah dalam pengiriman berkas registrasi

Indikator Persepsi	Tidak Sesuai (16)	Sesuai (0)	Seluruh
X1	2.72	0.00	2.72
X2	2.64	0.00	2.64
X3	2.63	0.00	2.63
X4	3.22	0.00	3.22
X5	3.06	0.00	3.06

Keterangan ( . ) adalah jumlah UPBJJ, dengan skala penilaian 1-2



Tabel 11 menunjukkan indeks persepsi top manajemen UPBJJ-UT menurut aspek kesesuaian jumlah dalam pengiriman berkas registrasi ke BAAPM, dimana seluruh UPBJJ-UT sudah sesuai secara jumlah dalam mengirim berkas.

Dari rata-rata skor penilaian, menunjukkan bahwa apa pun persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap layanan registrasi BAAPM tidak berhubungan dengan kualitas diri UPBJJ-UT menurut aspek kesesuaian jumlah dalam pengiriman berkas registrasi ke BAAPM.

UNIVERSITAS TERBUKA

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan perolehan data analisis hasil penelitian dapat diambil kesimpulan terkait dengan persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi adalah mendekati puas hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi dilihat dari segi kehandalan, yakni kesiapan program aplikasi SRS, kesiapan data pendukung aplikasi, ketepatan waktu pengiriman aplikasi, ketepatan pemeriksaan persyaratan berkas registrasi, ketepatan validasi data registrasi, ketepatan waktu pengolahan data registrasi, kesesuaian data registrasi dengan Daftar Peserta UAS dan TAP, ketepatan waktu pengiriman Daftar Peserta UAS dan TAP dan ketepatan waktu penyelesaian kasus registrasi adalah mendekati puas.
2. Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi dilihat dari segi koresponsifan, yakni antusiasme staff registrasi dalam melayani UPBJJ-UT, kecepatan layanan yang diberikan oleh staf registrasi, kemampuan dalam menanggapi keluhan, dan kemampuan dalam menangani permintaan UPBJJ-UT adalah mendekati puas.
3. Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi dilihat dari segi keyakinan, yakni kemampuan staf registrasi BAAPM dalam mengolah data dan kemampuan staf registrasi dalam menindaklanjuti perbaikan data registrasi adalah mendekati puas.
4. Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi dilihat dari segi empati, yakni keramahan staf registrasi dalam melayani UPBJJ-UT (sikap empati) dan kesabaran dalam melayani UPBJJ-UT adalah puas.

5. Persepsi top manajemen UPBJJ-UT terhadap kualitas layanan registrasi dilihat dari segi keberwujudan, yakni ketersediaan berkas registrasi pertama, ketersediaan berkas pendaftaran TAP, dan ketersediaan Tanda Bukti Setor (TBS) adalah puas.
6. Kualitas diri untuk seluruh UPBJJ-UT dari segi ketepatan waktu dalam pengiriman berkas registrasi ke BAAPM adalah sudah sesuai atau sudah tepat waktu.
7. Kualitas diri untuk sebagian besar UPBJJ-UT dari segi kelengkapan pengiriman berkas registrasi ke BAAPM adalah tidak sesuai atau tidak lengkap kecuali UPBJJ-UT Bogor dan UPBJJ-UT Surakarta.
8. Kualitas diri untuk sebagian besar UPBJJ-UT dari segi kesesuaian jumlah pengiriman berkas registrasi ke BAAPM adalah sudah sesuai atau sudah sesuai.

## 5.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dibuat beberapa saran, yaitu:

1. Peningkatan kualitas staf yang ada di BAAPM (bagian registrasi) sehingga dapat memeriksa persyaratan berkas registrasi secara tepat, menyelesaikan kasus registrasi secara tepat waktu, mampu menanggapi keluhan dengan baik, mampu mengolah data serta memperbaiki data registrasi atau dengan kata lain dapat memaksimalkan upaya melayani UPBJJ-UT. Dengan demikian, dapat memenuhi kebutuhan UPBJJ-UT
2. Peningkatan kualitas staf yang ada di UPBJJ-UT sehingga dapat mengirim berkas registrasi ke BAAPM secara lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

- Universitas Terbuka. (2009). *Prosedur Registrasi di UT Pusat*, Revisi 1, tanggal 05 Februari 2009
- Universitas Terbuka (2007). *Katalog Universitas Terbuka 2008*, Edisi 1, Jakarta
- Goetsh, Davis (1994). *Pelayanan organisasi dan manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta
- Hapsari, Dian (2003). *Tanggapan Pengguna Internal Terhadap Kualitas Layanan di Pusat Dokumentasi Harian Umum Solopos*. Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Informasi Universitas Padjadjaran Bandung
- Hasan, Iqbal (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Indrawijaya, Adam I (1999). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Munir, H.A.S (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasir, Muhammad ( 2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiarto, Endar (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Digilib.petra.ac.id (2008)
- Uharsputra.files.wordpress.com (2007)





Lampiran :

### KUESIONER

Persepsi Top Manajemen UPBJJ-UT Terhadap Kualitas Layanan Registrasi Yang diberikan Oleh UT Pusat

Periode Layanan \_\_\_\_\_

Sekilas informasi tentang Anda:

Jenis Kelamin	Perempuan / Laki-laki
Usia	_____ tahun
Pendidikan Terakhir	S1/S2/S3
Lama bekerja	_____ tahun
UPBJJ-UT	

❖ Petunjuk:

Beri tanda pada kolom (❶ "Sangat Tidak Puas" ❷ "Tidak puas" ❸ "Puas" ❹ "Sangat Puas" ) sesuai dengan persepsi Anda terhadap masing-masing butir pernyataan

❖ Kriteria penilaian:

❶ "Sangat Tidak Puas" ❷ "Tidak puas" ❸ "Puas" ❹ "Sangat Puas"

No	Aspek Layanan Registrasi	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Kesiapan program aplikasi SRS				
2	Kesiapan data pendukung aplikasi				
3	Ketepatan waktu pengiriman aplikasi				
4	Ketepatan pemeriksaan persyaratan berkas registrasi				
5	Ketepatan validasi data registrasi				
6	Ketepatan waktu pengolahan data registrasi				
7	Kesesuaian data registrasi dengan Daftar Peserta UAS dan TAP				
8	Ketepatan waktu pengiriman Daftar Peserta UAS dan TAP				
9	Ketepatan waktu penyelesaian kasus registrasi				
10	Keantusiasme staff registrasi dalam melayani UPBJJ-UT				
11	Kecepatan layanan yang diberikan oleh staff registrasi				
12	Kemampuan dalam menangani keluhan				
13	Kemampuan dalam menangani permintaan UPBJJ-UT				
14	Kemampuan staff registrasi dalam mengolah data registrasi				
15	Kemampuan staff registrasi dalam menindaklanjuti perbaikan data registrasi				
16	Keramahan staff registrasi dalam melayani UPBJJ-UT				
17	Kesabaran staff registrasi dalam melayani UPBJJ-UT				
18	Ketersediaan berkas registrasi				
19	Ketersediaan berkas pendaftaran TAP				
20	Ketersediaan Tanda Bukti Setor				

Tuliskan hal-hal lain yang menurut Anda masih perlu diperbaiki:

--

Terima kasih